

INFORME DE PRIMER TRIMESTRE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ACUECAR SA ESP VIGENCIA 2025

Los medios de comunicación con el usuario y los canales de atención de PQRS con los que dispone ACUECAR S.A.E.S.P. son:

- Página web <https://Acuecars.com> , esta página además de mostrar información actualizada de la empresa e información de interés para todos los usuarios, también permite a través de la pestaña de atención al cliente que los usuarios puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos. Estos se direccionan al correo de los asesores PQRS para su ingreso y trámite en sistemas.



- Línea celular 3173003691 y fija 605-6862822 las cuales son atendidas en la oficina de atención al cliente.
- Correo institucional contactenos@acuecars.com
- Oficina de Atención al usuario, para atención de las pqrs verbales y presenciales en la oficina. Dos funcionarios atienden personalmente a los usuarios que se acercan a la oficina para resolver sus peticiones registrando la información de lo requerido en sistemas para trámite y respuesta dentro de los términos establecidos.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

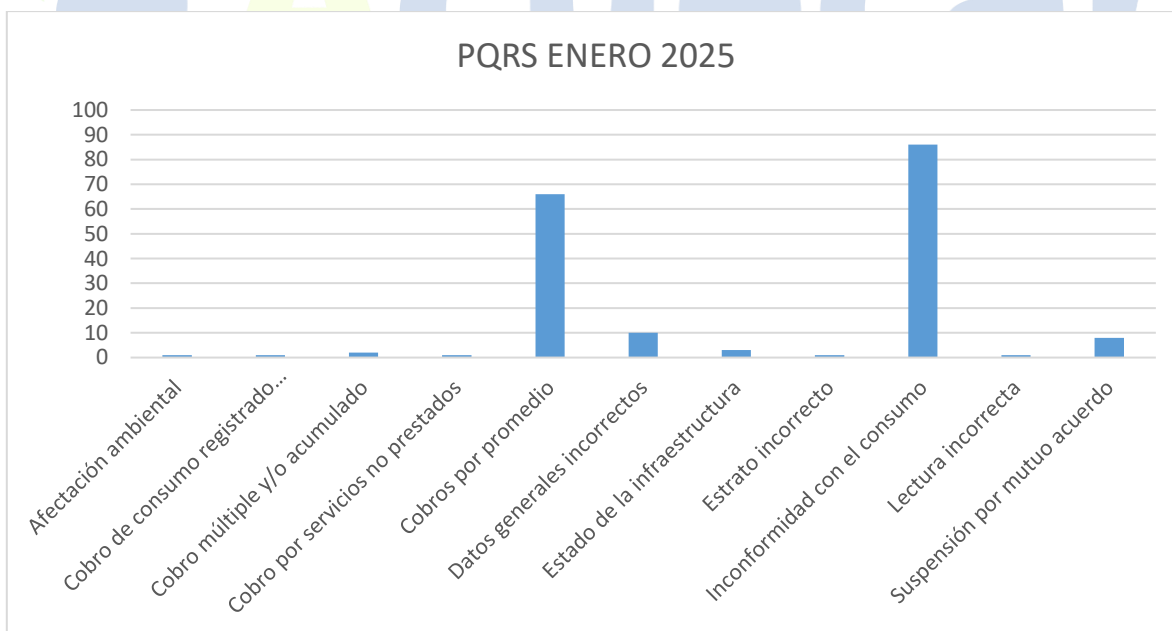
CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INFORME DE PRIMER TRIMESTRE 2025

PQRS enero 2025

ene-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Afectación ambiental		1	1
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1		1
Cobro múltiple y/o acumulado	2		2
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros por promedio	66		66
Datos generales incorrectos	10		10
Estado de la infraestructura		3	3
Estrato incorrecto	1		1
Inconformidad con el consumo	86		86
Lectura incorrecta	1		1
Suspensión por mutuo acuerdo	8		8
Total general	176	4	180



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS FEBRERO 2025

feb-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Cambio de medidor o equipo de medida		2	2
Cobro de medidor	2		2
Cobro desconocido	2		2
Cobro múltiple y/o acumulado	21		21
Cobro por servicios no prestados	1		1
Cobros inoportunos	1		1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	13		13
Cobros por promedio	47		47
Datos generales incorrectos	7		7
Estado de la infraestructura		6	6
Falla en la prestación del servicio por continuidad		1	1
Inconformidad con el consumo	73		73
Lectura incorrecta	1		1
Suspensión o corte del servicio		1	1
Suspensión por mutuo acuerdo	9		9
Total general	177	9	187



TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

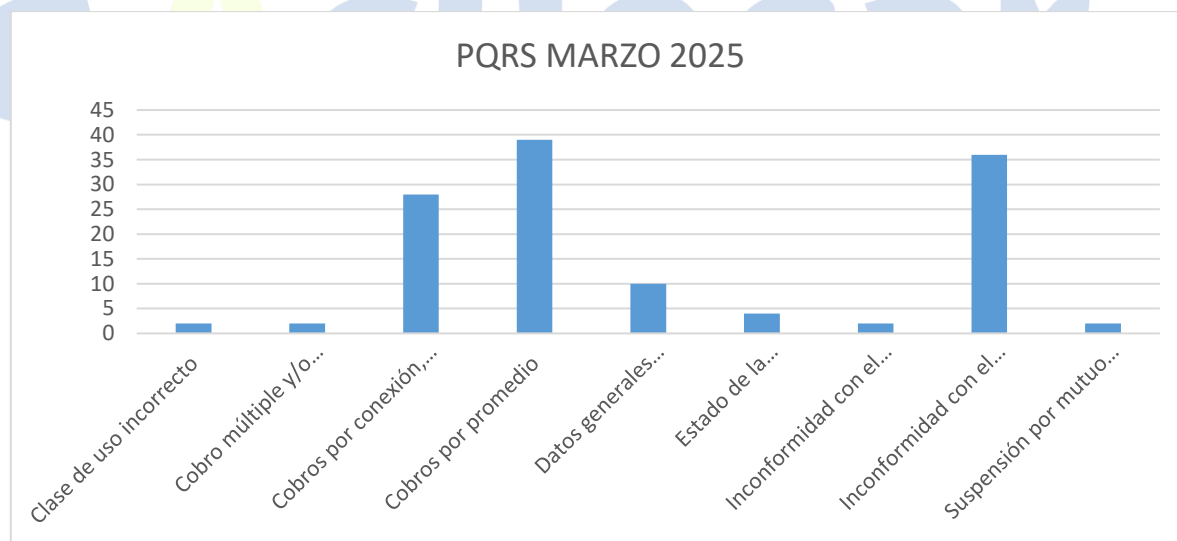
CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



PQRS MARZO 2025

mar-25			
Detalle causal	Facturación	Prestación	Total general
Clase de uso incorrecto	2		2
Cobro múltiple y/o acumulado	2		2
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	28		28
Cobros por promedio	39		39
Datos generales incorrectos	10		10
Estado de la infraestructura		4	4
Inconformidad con el aforo	2		2
Inconformidad con el consumo	36		36
Suspensión por mutuo acuerdo	2		2
Total general	121	4	125



OBSERVACIONES:

El mal estado de muchos medidores genera facturación de consumos por promedio y no por medición lo que hace que muchos usuarios reclamen por estas causales. La empresa continúa con el plan de reposición de medidores lo cual permitirá medir realmente los consumos y bajar el número de reclamos por esta situación.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM





TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM

